

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**“ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN  
PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA  
PEKANBARU”**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian *Oral Comprehensive*  
Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

**OLEH**

**HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI**  
**NIM : 11675102651**

**PROGRAM S.1****JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI  
 NIM : 11675102651  
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL : ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

**Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA**  
**NIP : 19870716 201503 2003**

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Muh. Saif HM, M.Ag, MM**  
**NIP. 19620512 198903 1 003**

KETUA JURUSAN

ADMINISTRASI NEGARA

**DR. Kamaruddin, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19790101 200710 1 003**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Hafiz Kemurata An Nawawi  
 Nim : 11675102651  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada  
 Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru  
 Tanggal Ujian : 10 Agustus 2020

Disetujui oleh,

Ketua Penguji

**Dr. Kamaruddin, S.Sos M.Si**  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji I

**Devi Deswimar, S.Sos, M.Si**  
 NIK. 130 411 027

Penguji II

**Ikhwani Ratna, SE, M.Si**  
 NIP. 19830827 201101 2 014

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA  
PEKANBARU**

**OLEH :  
HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI**

*Penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan : 1). Untuk mengetahui penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. 2). Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi dengan baik, kelengkapan sarana dan prasarana dan lain sebagainya. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet.*

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

*Alhamdulillah* Robbil'alamin, puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Ibunda Arniyus dan Ayahanda Muslim, terima kasih telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moral maupun materiil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs. H. Muh Said, HM. M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan proposal dan skripsi ini hingga selesai.

Bapak Jhon Afrizal, S.HI, MA selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Dra. Hj. Sitti Rahmah, M.Si selaku Pembimbing Akademik.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.

8. Untuk keluarga besar di rumah terima kasih telah memberikan perhatian, motivasi, dukungan, dan doa yang membuat peneliti terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk Saudara penulis abang Yogie Abrar Mustaqiem dan adik Ridho Iqbal Muttaqien terima kasih atas dukungan, semangat serta motivasinya.

10. Untuk Keluarga Besar Administrasi Negara Lokal D 2016 yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk teman-teman yaitu Bobby Frizia Aziz, Rifaldi, Agus Riadi, Dandy Julika, Hafifah Harashta, Restu Adi Pratama, Wahyudi Jamal, dan Nofran Wahyuda Putera, Nur Fadhillah, Diah Nurhidayah, Lesi Andrea Lestari, Reren Mei Nelva, Mery Andriani Azda, Mesi Indriyanti, Ridho Dzulfahmi, Luis Volmasi Tobing, Yolanda Safitri yang selalu semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan skripsi ini.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

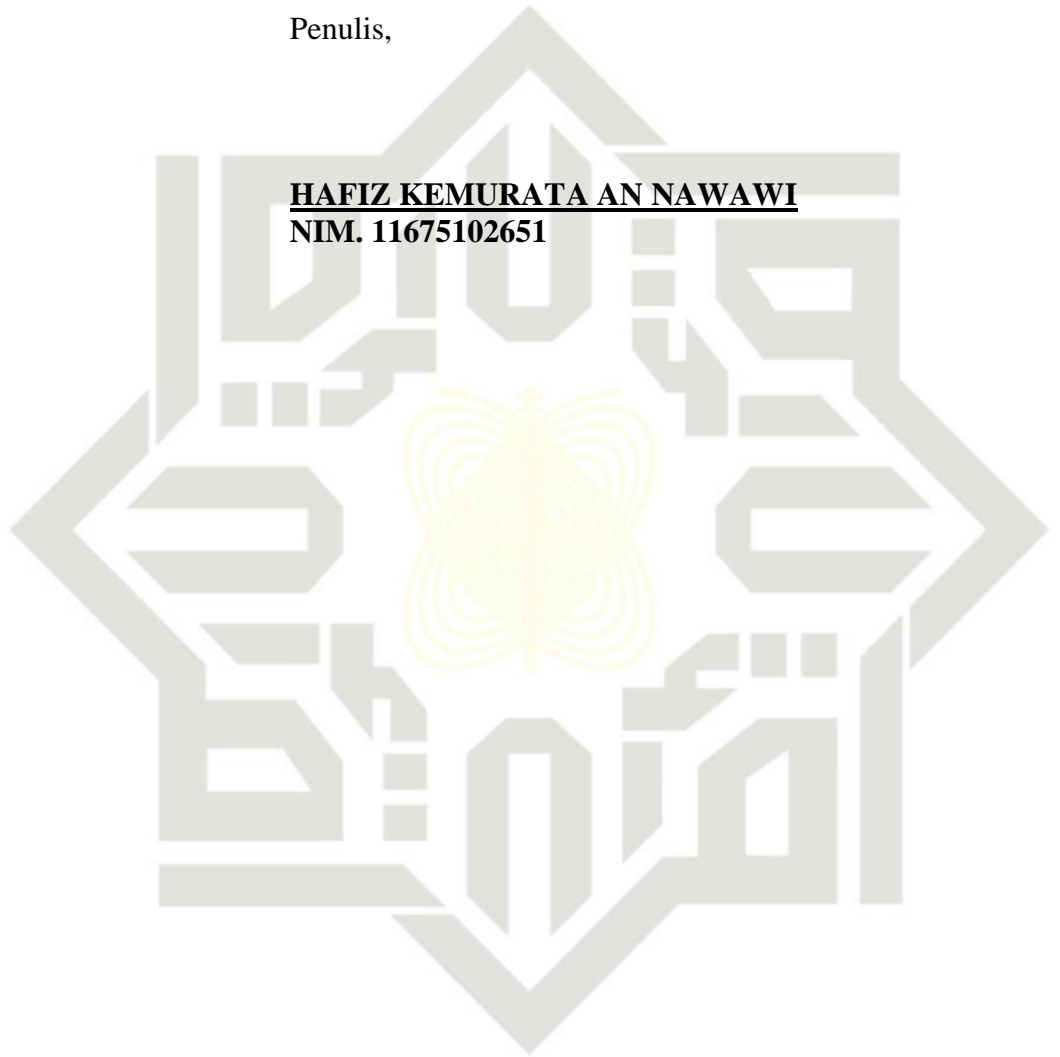
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. *Amin amin yarobal alamin.*

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis,

**HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI**  
**NIM. 11675102651**



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	22
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	22
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik .....	24
2.1.3 Azas Pelayanan Publik .....	26
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	27
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	29
2.1.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	30
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	32
2.2.1 Inovasi .....	32
2.2.2 Atribut Inovasi .....	36
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	38
2.2.4 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik .....	39
2.2.5 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik .....	41
2.3 Mal Pelayanan Publik.....	42
2.4 Pandangan Islam tentang Pelayanan.....	44
2.5 Penelitian Terdahulu.....	45
2.6 Defenisi Konsep .....	46
2.7 Konsep Operasional.....	47



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Kerangka Pemikiran .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	50
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	51
3.3 Informan Penelitian .....	51
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	52
3.5 Analisis Data dan Keabsahan Data.....	53
<b>BAB IV KETENTUAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Profil Kota Pekanbaru .....	57
4.1.1 Administrasi Pemerintahan Kota Pekanbaru .....	59
4.1.2 Visi Kota Pekanbaru .....	59
4.2 Penduduk .....	62
4.3 Wilayah Geografis .....	62
4.3.1 Letak dan Luas .....	62
4.3.2 Batas .....	63
4.3.3 Sungai .....	63
4.3.4 Iklim .....	64
4.3.5 Jarak Ibu Kota.....	64
4.4 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	64
4.4.1 Latar Belakang.....	64
4.4.2. Dasar Hukum.....	65
4.4.3 Sejarah Singkat.....	66
4.4.4 Visi .....	67
4.4.5 Misi.....	67
4.4.6 Kedudukan dan Tugas .....	68
4.4.7 Struktur Organisasi.....	68
4.5 Profil Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	69
4.5.1 Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	69
4.5.2 Dasar Hukum.....	69

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.3 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	70
4.5.4 Lokasi .....	71
4.5.5 Media Sosial .....	71
4.5.6 Jumlah dan Jenis Pelayanan Publik .....	72
4.5.6.1 Kementerian/Lembaga .....	72
4.5.6.2 Badan Layanan Publik/ BUMN/ BUMD/ Swasta.....	74

## **BAB V HASIL PENELITIAN ..... 84**

5.1 Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	84
5.1.1 Inovasi Produk/Layanan .....	84
5.1.2 Inovasi Proses Pelayanan.....	100
5.1.2.1 Inovasi Terusan .....	100
5.1.2.2 Inovasi Terputus.....	101
5.1.3 Inovasi Metode Pelayanan.....	102
5.1.4 Inovasi Kebijakan .....	108
5.1.4.1 Visi .....	108
5.1.4.2 Misi .....	109
5.1.4.3 Tujuan .....	110
5.1.4.4 Strategi yang Baru.....	111
5.1.5 Inovasi Sistem.....	112
5.2 Faktor-faktor Pendukung Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	119
5.3 Perubahan Cara Pelayanan Ketika Pandemi Covid-19 di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	120

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 122**

6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Saran .....	123

## **DAFTAR PUSTAKA.**

## **LAMPIRAN**

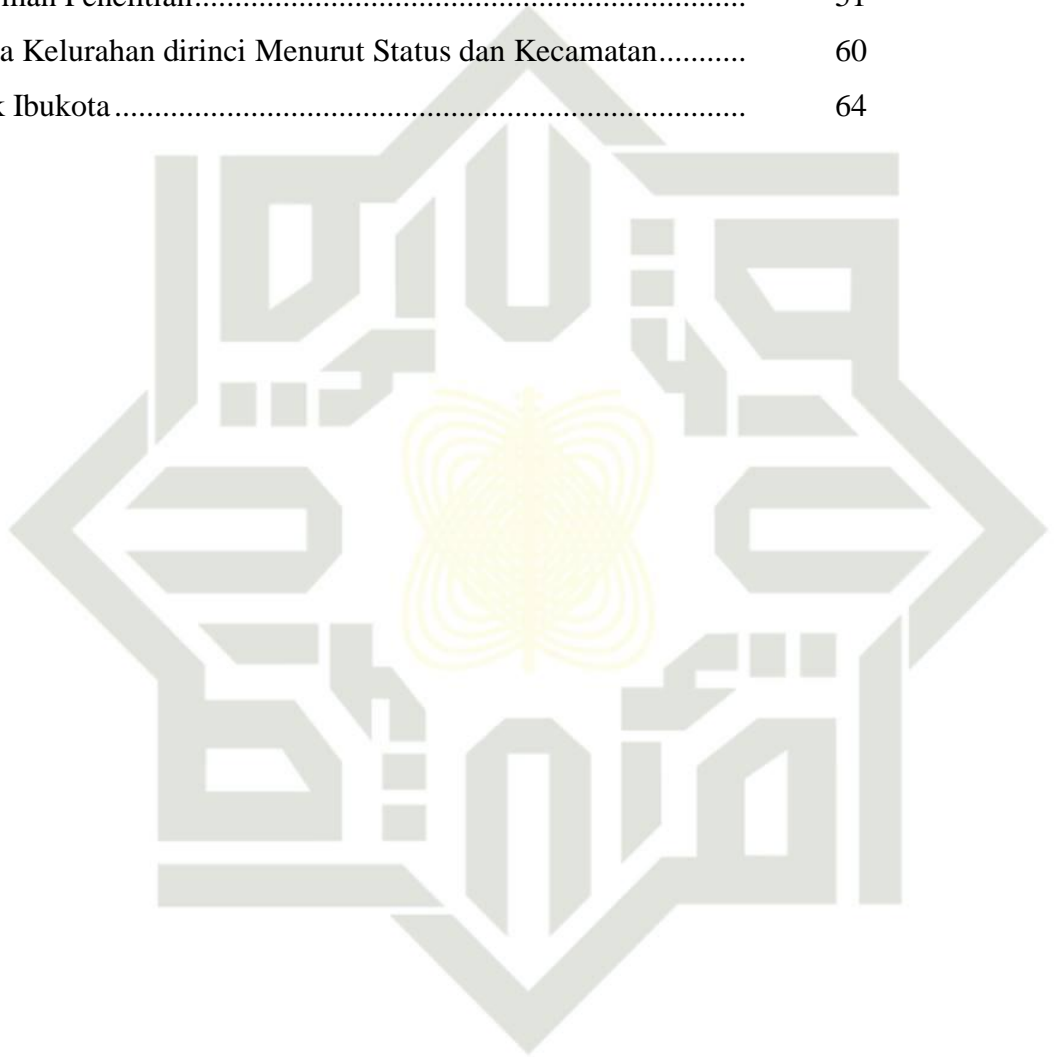


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	48
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Nama Kelurahan dirinci Menurut Status dan Kecamatan.....	60
Tabel 4.2 Jarak Ibukota .....	64



UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	68
Gambar 4.2	Logo.....	70
Gambar 5.1	Fasilitas Disabilitas.....	87
Gambar 5.2	Ruang Menyusui.....	88
Gambar 5.3	Ruang Bermain Anak .....	88
Gambar 5.4	Mesin Antrian .....	90
Gambar 5.5	Layanan Mandiri .....	92
Gambar 5.6	ATM Center .....	92
Gambar 5.7	Ruang Tunggu .....	93
Gambar 5.8	Display Informasi .....	95
Gambar 5.9	Coffe Shop .....	96
Gambar 5.10	Pondok Senyum.....	96
Gambar 5.11	Gallery Charger .....	97
Gambar 5.12	Rest Room.....	98
Gambar 5.13	Area Parkir.....	98
Gambar 5.14	Perpustakaan .....	99
Gambar 5.15	Pendaftaran Antrian Online.....	102
Gambar 5.16	Kotak Saran atau Pengaduan.....	103
Gambar 5.17	Informasi Statistik Kunjungan.....	105
Gambar 5.18	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan .....	113
Gambar 5.19	SIMOLEK .....	114
Gambar 5.20	e-Arsip .....	115
Gambar 5.21	OSS.....	126



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh



kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sebagaimana diketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai Standar Operasional Prosedur berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sedang mengakses pelayanan. Selain itu ketidakmampuan petugas memberi layanan secara maksimal juga merupakan masalah dalam hal pelayanan publik. Masih ada penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah/santun. Selain itu masih ada penyedia layanan masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan computer dan internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan. Jadi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan profesional maka diperlukan inovasi pada pelayanan publik.

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam dan dari banyak perspektif. Inovasi merupakan Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan (LAN, 2014). Menurut Tri Widodo W. Utomo, inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi (Tri Widodo W. Utomo, 2014).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi di sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang diberikan dapat memberikan efek puas oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Kota Pekanbaru melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik pada Tanggal 6 Maret 2019. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat.

Saat ini sudah ada banyak Mal Pelayanan Publik di Indonesia yang sudah diresmikan oleh pemerintah. Tiga diantaranya berada di Pulau Sumatera, yaitu di Kota Batam, Kota Padang, dan Kota Pekanbaru. Karena itu penulis memutuskan memilih Mal Pelayanan Publik yang ada di Pekanbaru.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik ini dilatar belakangi oleh fakta, bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Oleh karena itu, dipandang perlu pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi terintegrasi dalam satu gedung pelayanan.

Mal Pelayanan Publik merupakan generasi ketiga dari Layanan Terpadu. Perlu diketahui, generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran Mal Pelayanan Publik sebagai generasi ketiga dapat memayungi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu justru diperluas sebagai motor penggerak Mal Pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Publik, serta Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini sendiri dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Terdapat perbedaan metode pelayanan satu atap dan satu pintu dengan mal pelayanan publik terletak pada variasi ragam produk yang disajikan bermacam-macam. Pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik jumlah layanan dan instansi yang tergabung didalamnya lebih banyak dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut daftar Instansi dan Jenis Layanan yang telah tergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru :

**A. Kementerian/Lembaga**

1. Kejaksaan Tinggi
  - a. Pelayanan Hukum
  - b. Penyuluhan atau penerapan hukum
  - c. E-Laporan atau pengaduan masyarakat
  - d. Pengawasan barang cetakan
  - e. Pengawasan aliran kepercayaan
2. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
  - a. Pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis
  - b. Pelayanan E-Tilang
  - c. Pelayanan pengembalian barang bukti
  - d. Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Imigrasi Kelas C
  - a. Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang E-KTP Kota Pekanbaru
4. KANWIL DJBC RIAU
  - a. Layanan informasi kepabean dan cukai
5. Kemenag Kota Pekanbaru
  - a. Rekomendasi paspor Umrah dan Haji
  - b. Layanan pendaftaran Umrah dan Haji
  - c. Layanan informasi pendaftaran nikah
6. Badan POM
  - a. Informasi pendaftaran pangan olahan makanan dalam (MD) dan makanan luar (ML)
  - b. Informasi notifikasi kosmetika
  - c. Pengurusan SKI/SKE online
  - d. Informasi pendaftaran OT/SK
7. POLRESTA Pekanbaru
  - a. Perpanjangan SIM
  - b. Pengurusan SKCK
  - c. Pengurusan SPTK (Layanan kehilangan barang)
8. BPN Kota Pekanbaru
  - a. Penghapusan hak tanggungan/roya (pemohon langsung)
  - b. Pertimbangan teknis dalam rangka izin lokasi (OSS)

**B. Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD/SWASTA**

9. KANWIL DJP RIAU
  - a. Layanan asistensi penyampaian SPT melalui e-filing
  - b. Layanan cetak ulang NPWP
10. Ikatan Arsitek Indonesia Riau
  - a. Pelayanan arsitektur dan keprofesian arsitek
11. BPJS Kesehatan
  - a. Pelayanan kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan pekerja berikut anggota keluarganya
12. PT.TASPEN
  - a. Menyediakan layanan informasi TASPEN
  - b. Memberi informasi dan persyaratan klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya
  - c. Menangani keluhan peserta

1. BPJS Ketenagakerjaan
  - a. Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
  - b. Syarat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan
  - c. Pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan public tertentu
  - d. Pemanfaatan data tertentu
2. PDAM Thirta Dharma
  - a. Pelayanan pelanggan untuk sambungan baru (SB) penyambungan baru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Balik nama (BN)
  - c. Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya
3. Ikatan Notaris Indonesia
  - a. Pembuatan/perubahan akta badan hokum PT, CV, Firma, Yayasan koperasi, usaha dagang, lembaga, perkumpulan
  - b. Perjanjian sewa, kerjasama dan perjanjian lainnya
  - c. Akta perjanjian kredit, tidusia, *cessie personal guarrante, corporate guarrate*
  - d. Akta kuasa
  - e. *Waarmerking*
  - f. Legalisasi
  - g. Penyamaan fotocopy
4. Ikatan PPAT
  - a. Jual beli
  - b. Hibah
  - c. Tukar menukar
  - d. Pemasukan kedalam perusahaan (inbreng)
  - e. Akta pemberian hak tanggungan (APHP)
  - f. Surat kuasa membebaskan hak tanggungan (SKMHT)
  - g. Akta pembagian hak bersama (APHB)
  - h. Pemberian hak guna bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bank Negara Indonesia (BNI)
  - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
  - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
6. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
  - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
  - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
7. Bank Riau Kepri
  - a. Pelayanan setor tunai
  - b. Pelayanan penarikan tunai
  - c. Pelayanan penarikan retribusi
  - d. Pelayanan PBB
  - e. Pelayanan pajak, hotel, reklame, dan restoran
8. PT. Pos Indonesia (PERSERO)
  - a. Jasa pengiriman dokumen dan barang
  - b. Pelayanan jasa keuangan
9. PT. PLN (PERSERO)
  - a. Pelayanan pasang baru
  - b. Pelayanan perubahan daya
10. PC. Ikatan Apoteker Indonesia
  - a. Pendaftaran anggota baru
  - b. Pembuatan rekam SIPA

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Resertifikasi

11. SAMSAT

a. Pembayaran pajak dan STNK tahunan

12. BAPENDA Provinsi Riau

a. Pembayaran pajak air pembukaan

b. Pembayaran pajak alat berat

13. DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

a. Pelayan Surat keterangan datang

b. Pelayanan Surat keterangan pindah

14. BKPSDM Kota Pekanbaru

a. Pelayanan pensiun

15. BAPENDA Kota Pekanbaru

a. Pembayaran pajak PBB

b. Pembayaran pajak reklame

c. Pembayaran pajak restoran

d. Pembayaran pajak hotel

e. Pembayaran pajak hiburan

f. Pembayaran pajak parker

g. Pembayaran pajak PBJU

h. Pembayaran pajak air tanah

i. Pembayaran pajak galian C

j. Pembayaran pajak sarang burung walet



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. LPSE Kota Pekanbaru

a. Layanan pengguna SPSE

- 1) Layanan perubahan email penyedia
- 2) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Helpdesk agency*
- 3) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Auditor*
- 4) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Helpdesk*
- 5) Layanan perubahan NPWP Penyedia
- 6) Layanan perubahan data lelang
- 7) Layanan pemberian *user ID penyedia*
- 8) Layanan penggunaan intranet internet di *bidding room* bagi pengguna
- 9) Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait kendala sistem SPSE
- 10) Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait pemeliharaan sistem SPSE
- 11) Layanan eskalasi permasalahan melalui aplikasi TSS
- 12) Layanan eskalasi permasalahan melalui email
- 13) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon
- 14) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui TSS
- 15) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email
- 16) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE di LPSE

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 17) Layanan pendampingan upload di *bidding room*
- 18) Layanan perubahan jadwal batas akhir upload dan awal pembukaan dokumen
- 19) Layanan pengelolaan asset informasi
- 20) Layanan registrasi dan verifikasi penyedia barang dan jasa
- 21) Layanan prosedur uji forensic
- 22) Layanan penanganan insiden infrastruktur SPSE
- 23) Layanan penanganan insiden SPSE
- 24) Intruksi kerja *error handling E-Procurement*

#### b. Layanan verifikator LPSE

- 1) Layanan pemberian User Id penyedia
- 2) Layanan registrasi dan verifikasi
- 3) Layanan perubahan email penyedia
- 4) Layanan perubahan NPWP penyedia
- 5) Layanan pengaktifan kembali akun penyedia

#### 17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

- a. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui OSS (Online Single Submission) sebanyak 36 pelayanan :
  - 1) Izin lokasi
  - 2) Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)
  - 3) Izin lokasi pendirian SBPU
  - 4) Izin mendirikan bangunan tower

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Izin mendirikan bangunan
- 6) Surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- 7) Pendaftaran usaha perkebunan
- 8) Izin usaha perkebunan
- 9) Izin pemasukan dan pengeluaran hewan peliharaan
- 10) Pendaftaran usaha peternakan
- 11) Tanda daftar usaha pariwisata
- 12) Surat tanda pendaftaran waralaba (STPW)
- 13) Tanda daftar gudang (TDG)
- 14) Izin perluasan
- 15) Izin usaha industri (IUI)
- 16) Izin penyelenggaraan angkutan orang
- 17) Izin usaha lembaga penempatan tenaga kerja swasta
- 18) Izin lembaga penelitian kerja
- 19) Izin lingkungan
- 20) Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limba b3)  
untuk usaha jasa
- 21) Izin mendirikan sekolah
- 22) Izin operasional sekolah
- 23) Izin mendirikan rumah sakit
- 24) Izin operasional rumah sakit
- 25) Izin operasional klinik
- 26) Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 27) Izin penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit
- 28) Surat izin apotek (SIA)
- 29) Sertifikasi produksi alat kesehatan dan PKRT
- 30) Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
- 31) Izin toko obat
- 32) Surat izin toko alat kesehatan
- 33) Izin perusahaan rumah tangga alat kesehatan dan PKRT
- 34) Sertifikasi produk pangan industri rumah tangga
- 35) Sertifikasi distribusi alat kesehatan
- 36) Sertifikasi distribusi farmasi
- b. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP (Pelayanan terpadu satu pintu) sebanyak 60 pelayanan
  - 1) Penggunaan kekayaan daerah (galian jalan)
  - 2) Advis planning (arahan perencanaan)
  - 3) Izin peruntukan penggunaan tanah
  - 4) Surat perjanjian pemakain kios/los
  - 5) Surat keterangan racun api
  - 6) Surat keterangan fiskal
  - 7) Tanda daftar sebagai produsen/pengedar benih tanaman
  - 8) Pangan dan hortikultura
  - 9) Tanda pencatatan usaha perikanan
  - 10) Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung walet

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 11) Izin sub penyalur LPG 3 Kg
- 12) Izin usaha perdagangan kayu antar pulau (PKAPT)
- 13) Tanda daftar industri (TDI)
- 14) Surat izin perekam medis (SIK Perekam Medis)
- 15) Surat izin praktek perawat gigi (SIPPG)
- 16) Surat izin kerja perawat gigi (SIKPG)
- 17) Surat izin kerja teknisi gigi (SIKTG)
- 18) Surat izin tukang gigi
- 19) Surat izin praktik perawat (SIPP)
- 20) Surat izin kerja perawat (SIKP)
- 21) Surat izin praktek bidan
- 22) Surat izin kerja bidan (SIKB)
- 23) Surat izin praktik dokter
- 24) Surat izin praktik dokter gigi
- 25) Surat izin praktik dokter spesialis
- 26) Surat izin praktik intersip
- 27) Surat izin praktik dokter gigi spesialis
- 28) Perpanjangan izin pendaftaran lembaga pelatihan tenaga kerja asing
- 29) Izin bursa kerja khusus
- 30) Izin tempat pengolahan makanan (TPM) Laik sehat
- 31) Izin lembaga kesejahteraan sosial (LKS)
- 32) Izin operasional puskesmas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 33) Perizinan penyelenggaraan klinik pelayanan hemodialisa
- 34) Perizinan penyelenggaraan unit pelayanan hemodialisa
- 35) Izin optikal
- 36) Izin laboratorium optik
- 37) Surat terdaftar pengobatan tradisional (STPT)
- 38) Surat izin pengobatan tradisional (SIPT)
- 39) Surat izin praktek apoteker (SIPA)
- 40) Surat izin kerja apoteker (SIKA)
- 41) Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (SIKTTK)
- 42) Surat izin kerja radiographer (SIKR)
- 43) Izin laboratorium
- 44) Surat izin kerja analis kesehatan
- 45) Izin kerja refraksionis optisien (SIKRO)
- 46) Surat izin kerja optometris (SIKO)
- 47) Surat izin praktik fisioterapis (SIPF)
- 48) Surat izin praktik okupasi terapis (SIPOT)
- 49) Surat izin kerja okupasi terapis (SIKOP)
- 50) Surat izin unit tranfusi darah
- 51) Surat izin praktik terapis wicara (SIPTW)
- 52) Surat izin kerja terapis wicara (SIKTW)
- 53) Surat izin praktek tenaga kesehatan tradisional (SIPTKT)
- 54) Surat izin praktek tenaga gizi (SIPTGZ)
- 55) Surat izin kerja tenaga gizi (SIKTGZ)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 56) Surat izin kerja perawat anastesi (SIKPA)
- 57) Laik hygiene depot air minum (DAM)
- 58) Surat izin praktek ortosis prostetis (SIPOP)
- 59) Surat izin kerja ortosis prostetis (SIKOP)
- 60) Surat izin kerja tenaga sanitarian (SIKTS)

Bisa dilihat dari daftar diatas terdapat 29 Instansi dan jenis layanan yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Menariknya informasi Instansi bisa diakses serta bisa mendaftar antrian secara online melalui Halaman web resmi Mal Pelayanan Publik. Pada halaman web resmi Mal Pelayanan Publik juga terdapat informasi tentang jenis layanan, persyaratan, waktu dan biaya hingga kritik dan saran oleh masyarakat untuk Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Mal Pelayanan Publik juga memberikan inovasi pada Fasilitas yang bisa memberikan kenyamanan pada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, berikut inovasi Fasilitas pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru :

1. Fasilitas Disabilitas
2. Ruang Menyusui
3. Ruang Bermain Anak
4. Mesin antrian/*Online*
5. Layanan Mandiri
6. *ATM Center*
7. Ruang Tunggu

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. *Display Information*
9. *Coffe Shop*
10. *Gallery Charger*
11. *Rest Room*
12. *Area Parkir*
13. *Perpustakaan*

Peneliti sangat tertarik terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru melalui Inovasinya, apakah penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik sudah berjalan dengan semestinya dan dapat memuaskan masyarakat. Peneliti ingin menganalisa proses penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik. Mulai dari Proses pemberian layanan, Inovasi sarana dan prasarana, dan inovasi lain yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana Penyelenggaraan Inovasi dalam Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti.
2. Bagi Akademisi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan bagi kemajuan akademisi dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi perlu disusun dengan menggunakan sistematika penulisan tertentu untuk mempermudah dalam pengkajiannya. Penulisan dalam skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut :

## BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori yang akan dijadikan acuan dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, aktivitas objek penelitian, dan struktur organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil-hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai penelitian penulis.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013:5)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian pelayanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur Negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana semestinya, tentunya



kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayan.

## 2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah ketergantungan dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU NO 25 Tahun 2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan jasa publik meliputi :

- 1) Pelayanan oleh instansi pemerintah seperti pelayanan kesehatan, pelayanan kemandirian dan pelayanan pendidikan,
- 2) Pelayanan oleh badan usaha seperti PT. Garuda Indonesia, PT. KAI dan PDAM,
- 3) Pelayanan yang dananya tidak bersumber dari APBN maupun APBD seperti pelayanan gratis bagi masyarakat tidak mampu oleh rumah sakit swasta.

Pelayanan barang publik meliputi :

- 1) Pengadaan barang publik oleh instansi pemerintah seperti vaksin flu burung dari Kementerian Kesehatan,
- 2) Pengadaan barang publik dari badan usaha seperti *commuter line* dari PT. KAI,
- 3) Pengadaan barang publik yang dananya tidak bersumber dari APBN maupun APBD.

Pelayanan administratif meliputi :

- 1) Pelayanan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam undang-undang seperti KTP, KK, SIM dan akte kelahiran,
- 2) Pelayanan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan undang-undang seperti urusan perbankan dan asuransi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan teratur.

#### 2.1.3 Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Secara keseluruhannya akan dijelaskan dibawah ini.

Adapun prinsip pelayanan publik didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

##### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 4) Kepastian waktu

#### c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

#### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

#### e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

#### f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

#### g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

#### i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

#### j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur,

### 2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

#### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

#### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang ditetapkan.

#### 2.1.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adanya empat pola pelayanan yaitu :

#### 1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan

#### 2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

#### a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan

#### b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

### 4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi meningkatkan pelayanan publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Inovasi Pelayanan Publik

### 2.2.1 Inovasi

Sthephen P.Robbins dan Mary Coulter berpendapat bahwa inovasi adalah proses mengubah ide-ide kreatif menjadi produk atau metode kerja yang berguna.

(Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, 2010:21). Avanti Fontana mengatakan bahwa inovasi adalah pengenalan caracara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output sehingga menghasilkan perubahan besar dalam perbandingan antara kegunaan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna (Avanti Fontana, 2010:21). Gareth Jones berpendapat bahwa *innovation is the process by which organizations use their skills and resources to develop new goods and services or to develop new production and operating systems so that they can better respond to the needs of their customer* (Gareth Jones, *Organizational Theory, Design and Change*, 2010:385). Inovasi adalah suatu proses dimana organisasi menggunakan keterampilan dan sumber-sumber untuk mengembangkan dan mengoperasikan sistem sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan. West & Farr seperti dikutip Djamaludin Ancok mendefinisikan inovasi sebagai *the intentional introduction and application within a role, group organization of ideas, processes, products or procedurs, new to the relevant unit of adoption, designed to significantly benefit the individual, the group, organization or wider society* (Djamaludin Ancok, 2013:34 ).

Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun



obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Permenpan No 30 Tahun 2014).

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Kemudian Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

1. Kebaruan

Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik.

2. Kemanfaatan

Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih ini apabila di organisasi sektor publik, maka output-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Memberi solusi

Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

4. Keberlanjutan

Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi ditentukan oleh banyak pihak. Faktor yang memengaruhi keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan bisa melahirkan inovasi yang baru. Hal ini dikarenakan sebuah inovasi harus terus mengikuti perkembangan waktu. Tidak bisa selesai begitu saja. Sebuah inovasi memiliki jangka waktu tertentu. Dimana inovasi yang sudah lama berjalan, pada akhirnya tidak bisa dikatakan sebagai inovasi lagi.

5. Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagaian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Kompatibilitas

Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan *civil society* serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi, walaupun dapat dikatakan sebagai sesuatu yang baru, tentunya merupakan sesuatu yang masih berjalan di atas koridor yang ada. Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak koridor yang ada. Tentunya, inovasi-inovasi yang berkembang dan akan diimplementasikan masih harus memperhatikan peraturan yang ada. Hal ini bertujuan agar inovasi yang dimunculkan bisa berjalan dengan baik.

### 2.2.2 Atribut Inovasi

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain sebagai berikut :

#### 1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode , perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. " (Yu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978). Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Sedangkan menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep tentang inovasi tidaklah sesederhana seperti pada definisinya yang menyebutkan bahwa pembaharuan saja. Inovasi melibatkan banyak aspek dalam sektor publik yang lebih kompleks. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu bersifat *intangible* karena inovasi pelayanan publik dalam organisasi tidak hanya diartikan dengan munculnya suatu produk baru yang dapat dilihat, tetapi dapat dilihat dari hubungan pelakunya dalam suatu perubahan. Seperti tipologi inovasi yang ditulis oleh Khairul Muluk (2008), terdapat inovasi produk atau layanan, selanjutnya didalam pelayanan terdapat proses, metode kebijakan dan sistem pelayanan. Seperti pendapat Mulgan dan Albury (dalam Muluk;2008) yang menyatakan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode dari pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Berikut tipologi inovasi menurut Mulgan dan Albury (Khairul Muluk;2008) :

- a. Inovasi Produk atau layanan berdasarkan kepada perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
- b. Inovasi proses pelayanan berasal dari adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan berkombinasi dengan perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Inovasi proses pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria yaitu *sustaining innovation* (inovasi terusan) dan *discontinues innovation* (inovasi terputus). *sustaining innovation* merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Sedangkan *discontinues innovation* merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

- c. Inovasi metode pelayanan adalah cara baru berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode pelayanan yang biasanya dapat dirasakan ketika face to face, kini dapat berkembang hanya dengan menggunakan teknologi digital.
- d. Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi yang baru.
- e. Inovasi sistem adalah berkembangnya interaksi sistem yang mencakup cara baru atau cara yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

#### 2.4 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014 tujuan dari Inovasi pelayanan publik adalah :

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.5 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik disebutkan setidaknya ada 4 hal dalam pengembangan Inovasi Pelayanan Publik, yaitu:

#### 1. Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik

Proses transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan tahapan/mekanisme pembelajaran dari satu pihak ke pihak lain tentang praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan. Esensi transfer adalah untuk melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.

#### 2. Peningkatan Kapasitas

Peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi. Peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi. Peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.

#### 3. Jaringan Inovasi

Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.

#### 4. Pelembagaan dan Keberlanjutan Inovasi

Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.

### 23 Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah. Artinya, di dalam Mal Pelayanan Publik seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat bisa dilakukan di sini. Tidak cuma perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi badan usaha milik negara dan swasta juga bisa mengurus segala perizinan lewat Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mal Pelayanan Publik dibuat tentu dengan tujuan-tujuan tertentu. Kalau dilihat dari pengertian dan layanannya, kita bisa mengambil kesimpulan kalau fasilitas yang satu ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat. Artinya, dengan adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat jadi merasakan kemudahan, transparansi, dan kecepatan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan. Mal Pelayanan Publik juga dianggap lebih efisien. Karena ada beberapa hal yang ditingkatkan, seperti penyelarasan sistem operasional prosedur, penyelarasan standar pelayanan, memanfaatkan data tunggal, dan penguatan layanan berbasis teknologi. Selain itu, Mal Pelayanan Publik juga memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan iklim berusaha di Indonesia, dengan harapan investor dalam negeri maupun luar negeri ramai-ramai menanamkan modalnya di Tanah Air.

Pada Pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 dijelaskan di ayat 1 bahwa Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Kemudian pada ayat 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta.

Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1. Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan

#### 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

### 2.4 Pandangan Islam tentang Pelayanan

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak.

Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهَا وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji (Q.S Al-Baqarah : 267).*

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Putri Robiatul Adawiyah (Jurnal)	Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan Mal Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD-SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan, maupun dukungan penuh dari masyarakat Banyuwangi.
Indri Agustia (Jurnal)	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik ( <i>E-Billing</i> ) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu e-billing sudah berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan e-billing dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi e-billing ini, namun

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		diantara keberhasilan inovasi pelayanan e-billing ini penulis masih menemukan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan kurangnya minat dalam memanfaatkan sarana sendiri.
Ulfa dan Andi Ni'mah Sulfiani (Jurnal)	Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Informasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan.

#### 2.6 Defenisi Konsep

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan ini serta menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep dan memberikan penjelasan tentang indikator-indikatornya :

##### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### 3. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah.

### 2.7 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel hingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk di analisis. Adapun konsep operasional dapat dilihat pada tabel berikut ini :



**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

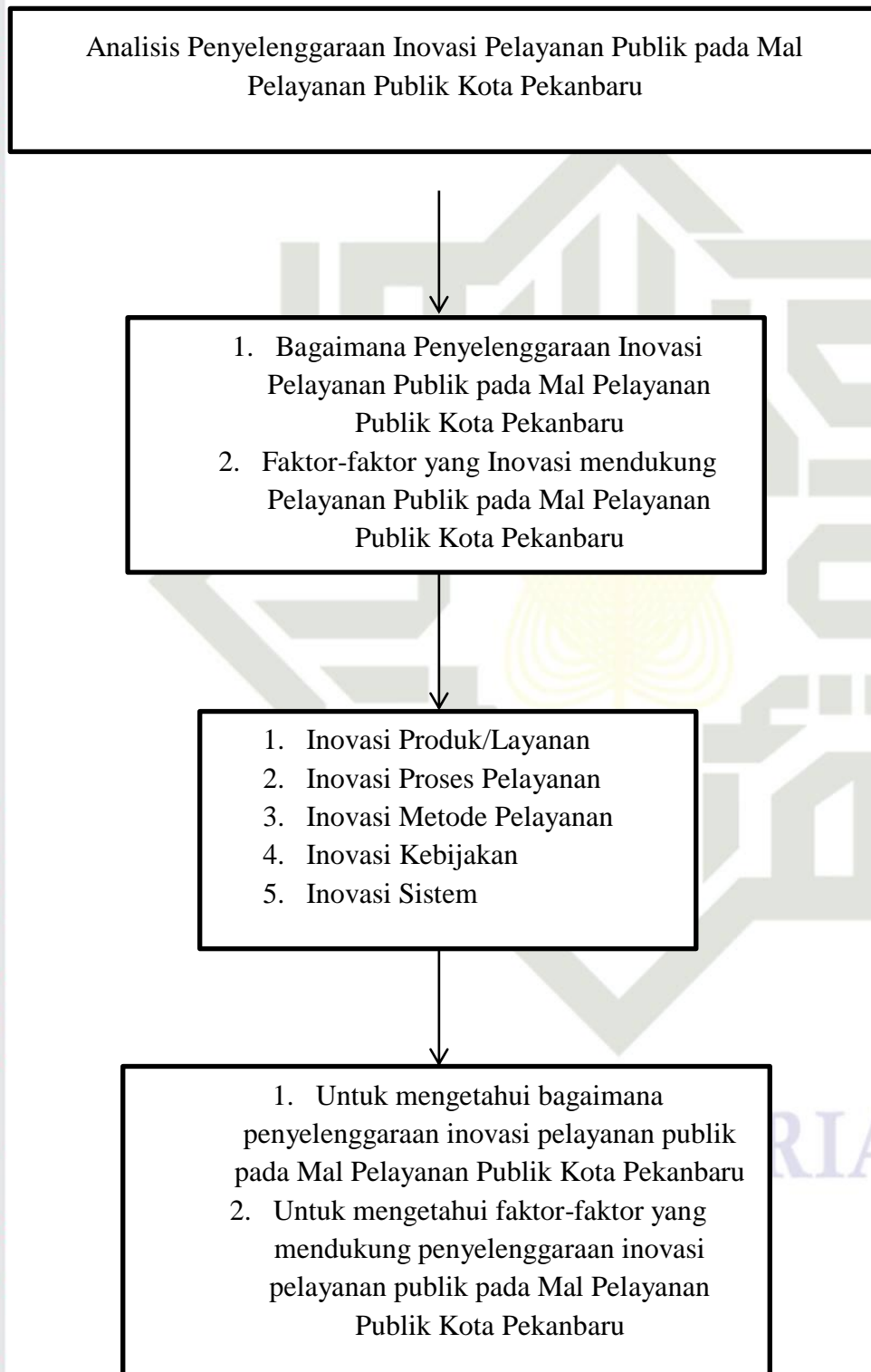
Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik. Referensi : Tipologi Inovasi (Mulgan dan Albury)	Inovasi Produk/Layanan	1. Perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
	Inovasi Proses Pelayanan	1. <i>Sustaining Innovation</i> (Inovasi Terusan) 2. <i>Discontinues innovation</i> (Inovasi Terputus)
	Inovasi Metode Pelayanan	1. Cara baru berinteraksi kepada masyarakat
	Inovasi Kebijakan	1. Visi 2. Misi 3. Tujuan 4. Strategi yang baru
	Inovasi Sistem	1. Perubahan dalam tata kelola pemerintahan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2.8 Kerangka Pemikiran****Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan ditinjau peneliti, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif data kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan yang lain. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2011:8) merupakan suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Sementara itu, pendekatan kualitatif menurut Moleong (2012:6) adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Untuk melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur tingkat validitasnya, sebuah penelitian harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek penelitian. Sehingga penelitian tersebut bersifat objektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mendeskripsikan tentang Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian untuk mengungkapkan kebenaran dari objek yang diteliti. Mengingat penelitian ini membahas Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka penelitian ini dilakukan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang bertempat di Jl. Cut Nyak Dhien No.3 Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Oktober 2019 hingga Bulan Juli 2020. Dalam rentang waktu tersebut diharapkan peneliti mampu mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Teknik pengambilan sampel dari Key Informan adalah dengan menggunakan teknik Purposive Sampling yakni diambil berdasarkan prioritas dan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penelitian menggunakan informasi penelitian melalui key informan yaitu:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Seksi Pengaduan dan informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	1
2	Pegawai Mal Pelayanan Publik	1
3	Masyarakat	2
	Jumlah	4

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan kebutuhan pokok aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Suatu penelitian dapat menjawab permasalahan yang diteliti apabila didukung oleh data-data penelitian yang lengkap. Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti melalui observasi atau pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan para informan terkait Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Alat perolehan data yang digunakan akan disesuaikan dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik dan alat perolehan data sebagai berikut :

#### a. Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati bagaimana Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Wawancara

Menurut Moelong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara merupakan sumber data atau informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan jenis wawancara semistruktur dalam penelitian ini, yaitu proses tanya jawab antara penulis dan informan yang berlangsung bebas namun tetap dalam kerangka yang disusun oleh peneliti terkait topik penelitian.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam proses penelitian. Usman dan Akbar (2009:70) memaparkan bahwa dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Pengumpulan data bertujuan untuk mencatat dan mempelajari data yang terdapat di lokasi penelitian. Data yang dimaksud adalah data-data yang terkait dengan Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

#### **Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data**

Teknik ini adalah tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian.

Moelong (2012:247) menjelaskan bahwa proses analisis data dalam suatu penelitian dimulai dengan melakukan telaah terhadap seluruh data yang terkumpul



dari berbagai sumber. Hasil telaah terhadap seluruh data tersebut menjadi rujukan bagi peneliti untuk dapat melakukan reduksi data.

Reduksi data dilakukan dengan membuat abstraksi, yaitu membuat rangkuman atas inti, proses, dan pernyataan yang dianggap penting untuk dapat dibatkan dalam penelitian. Langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh peneliti kualitatif dalam menganalisis data adalah menyusun satuan-satuan yang kemudian dikategorikan sekaligus dilakukan proses *coding*. Tahap analisis data yang terakhir ditutup dengan proses pemeriksaan keabsahan data yang ditunjukan guna menjaga validitas data.

Miles dan Huberman (2007:16) membagi proses analisis data kualitatif kedalam tiga tahapan yaitu : proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan. Proses analisis data Miles dan Huberman terdiri dari *data collection* (Pengumpulan data), *data Reduction* (Reduksi Data), *data display* (penyajian data), dan *concluding drawing* (Penarikan kesimpulan atau verifikasi).

Proses selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan. Penyajian data yang benar akan membawa atas hal-hal yang terjadi dalam penelitian kualitatif. Penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang terkumpul dan telah melalui proses reduksi data dapat disajikan dalam bentuk matriks, grafik, bagan, jaringan, dan teks yang bersifat naratif.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses data Miles dan Huberman. Verifikasi dilakukan setelah semua data terkumpul dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjaring dengan melakukan proses reduksi data yang kemudian disajikan sebagai bentuk proses pengajuan data. Data yang disajikan kemudian membentuk suatu alur cerita yang dapat menggambarkan isi dari penelitian. Selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi data. Sugiyono (2011:253) menyatakan bahwa kesimpulan adalah temuan baru dalam sebuah penelitian. Temuan baru ini berfungsi untuk memberikan gambaran baru terhadap suatu objek penelitian yang dahulu masih terlihat samar dan gelap.

Teknik menguji keabsahan data penting dilakukan dengan proses penelitian supaya temuan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau diakui validitas dan reabilitasnya. Hasil penelitian ini dapat diakui validitasnya jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Pengujian keabsahan data dapat diperoleh dengan menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data seperti yang dikemukakan oleh Moeloeng (2005:237) :

a. Ketekukan Pengamatan

Peneliti dituntut untuk lebih rinci dan konsisten untuk mendapatkan informasi baru sampai mencapai kejenuhan. Ketekukan pengamatan akan melahirkan proses pendalaman pemahaman dalam mengamati objek penelitian.

b. Triangulasi

Triangulasi dapat menguji kejujuran, kemampuan merekam data yang diperoleh di lapangan. Triangulasi juga bisa digunakan berdasarkan sumber data yaitu dengan cara membandingkan dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai pendapat, situasi dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

c. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Peneliti perlu melakukan diskusi dengan teman sejawat atau dari berbagai kalangan yang memahami masalah penelitian. Pengecekan sejawat melalui diskusi bertujuan untuk mengetahui masalah dari proses penelitian dan kebenaran hasil sehingga dapat diketahui kekeliruan-kekeliruan dan memberi referensi bagi peneliti.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### KETENTUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Profil Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat ini dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. SK Kerajaan Bersluit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut distrik ;
2. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang *Controleor* berkedudukan di Pekanbaru;
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO;
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B;
5. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil;
6. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil;
7. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja;
8. Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau;
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru;
10. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.1.1 Admisnistrasi Pemerintahan Kota Pekanbaru

Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km<sup>2</sup> yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km<sup>2</sup> dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km<sup>2</sup>. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

### 4.1.2 Visi Kota Pekanbaru

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggara pemerintahan Kota Pekanbaru menuju tahun 2021, yaitu **“Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat yang Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”**.

Kota Pekanbaru memiliki slogan yaitu **“KOTAKU, KOTAMU DAN KOTA KITA BERTUAH”**, dan motto **“BERSIH, TERTIB, USAHA BERSAMA, AMAN dan HARMONIS”**.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.1 Nama Kelurahan dirinci menurut Status dan Kecamatan**

KECAMATAN	KELURAHAN	STATUS KECAMATAN
Tampan	Simpang Baru Sidomulyo Barat Tuah Karya Delima Tuah Madani Sialang Munggu Tobek Godang Bina Widya Air Putih	Kelurahan
Payung Sekaki	Labuh Baru Timur Tampan Air Hitam Labuh Baru Barat Bandar Raya Sungai Sibam Tirta Siak	Kelurahan
Bukit Raya	Simpang Tiga Tangkerang Selatan Tangkerang Utara Tangkerang Labuai Air Dingin	Kelurahan
Marpoyan Damai	Tangkerang Tengah Tangkerang Barat Maharatu Sidomulyo Timur Wonorejo Perhentian Marpoyan	Kelurahan
Tenayan Raya	Kulim Tangkerang Timur Rejosari Bencah Lesung Sialang Rampai Pebatuan Mentangor Pematang Kapau Sialang Sakti Tuah Negeri Melebung Industri Tenayan Bambu Kuning	Kelurahan
Lima Puluh	Rintis Sekip Tanjung Rhu	Kelurahan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Pesisir	
Sail	Cinta Raja Sukamaju Sukamulia	Kelurahan
Pekanbaru Kota	Simpang Empat Sumahilang Tanah Datar Kota Baru Sukaramai Kota Tinggi	Kelurahan
Sukajadi	Jadirejo Kampung Tengah Kampung Melayu Kedung Sari Arjosari Sukajadi Pulau Karam	Kelurahan
Senapelan	Padang Bulan Padang Terubuk Sago Kampung Dalam Kampung Bandar Kampung Bru	Kelurahan
Rumbai	Umban Sari Rumbai Bukit Muara Fajar Palas Sri Meranti Agrowisata Maharani Rantau Panjang Muara Fajar Barat	Kelurahan
Rumbai Pesisir	Meranti Pandak Limbungan Lembah Sari Limbungan Baru Lembah Damai Tebing Tinggi Okura Sungai Ambang Sungai Ukui	Kelurahan

Sumber: Kota Pekanbaru dalam Angka 2019

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2 Penduduk

Masalah penduduk di Kota Pekanbaru sama halnya dengan daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang, serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2017 sebanyak 1.091.088 jiwa dan tahun 2018 sebanyak 1.117.359 jiwa. Penduduk Kota Pekanbaru mengalami pertambahan sebanyak 26.271 jiwa (2.35%).

Apabila dilihat dari Kecamatan, daerah dengan jumlah penduduk terbesar ada di Kecamatan Tampan yakni 307.947 jiwa sedangkan daerah dengan jumlah penduduk terkecil ada di Kecamatan Sail dengan jumlah penduduk 21.492 jiwa.

## 4.3 Wilayah Geografis

### 4.3.1 Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan luas berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5-11 meter berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km<sup>2</sup> menjadi ± 446,50 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari



hasil pengukuran /pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih tepatnya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 menjadi 83 Kelurahan.

#### 4.3.2 Batas

Kota Pekanbaru Berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

#### 4.3.3 Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Siak. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3.4 Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara minimum 20,40°C dan suhu udara maksimum 36,40°C. Dengan jumlah curah hujan perbulan pada tahun 2018 berkisar 68-522 mm<sup>3</sup>.

### 4.3.5 Jarak Ibukota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Jarak Ibukota**

No	Kota	Kabupaten/Kota	Jarak
1	Pekanbaru	Taluk Kuantan	118 Km
2	Pekanbaru	Rengat	159 Km
3	Pekanbaru	Tembilahan	213.5 Km
4	Pekanbaru	Pangkalan Kerinci	33.5 Km
5	Pekanbaru	Siak	74.5 Km
6	Pekanbaru	Bangkinang	51 Km
7	Pekanbaru	Pasir Pengaraian	132.5 Km
8	Pekanbaru	Bengkalis	128 Km
9	Pekanbaru	Bagan Siapi-API	192,5 Km
10	Pekanbaru	Dumai	125 Km
11	Pekanbaru	Selat Panjang	141 Km

*Sumber: Kota Pekanbaru dalam Angka 2019*

## 4.4 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

### 4.4.1 Latar Belakang

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

#### 4.4.2 Dasar Hukum

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

#### 4.4.3 Sejarah Singkat

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

1. Tahun 2005

Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

2. Tahun 2008

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

3. Tahun 2013

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

#### 4. Tahun 2017

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

#### 4.4.4 Visi

“Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”

#### 4.4.5 Misi

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan
4. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.4.6 Kedudukan dan Tugas Pokok

#### 1. Kedudukan

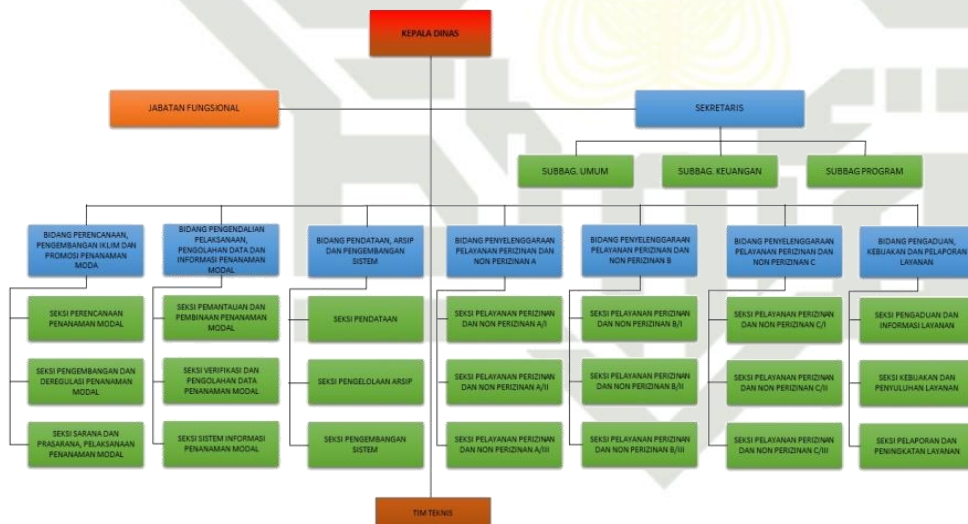
merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal.

#### 2. Tugas Pokok

Tugas DPMPTSP melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

### 4.4.7 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber : <https://dpmpstsp.peganbaru.go.id/struktur-organisasi/>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.5 Profil Mal Pelayanan Publik

### 4.5.1 Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) sebagai perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat, penyederhanaan proses dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan serta meningkatkan *trust*/kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan public.

Mal Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep *one stop service* diharapkan menjadi *role model* pelayanan yang terintegrasi antara Kementerian Lembaga, Pemerintahan Daerah, BUMN/BUMD dan swasta dengan standar pelayanan yang tegas. Prinsip dasar pelayanan publik mengedepankan transparansi efisiensi dan kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memberikan kepastian waktu kejelasan proses dan prosedur serta transparansi biaya.

### 4.5.2 Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2018 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik
4. Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru No. Kpts. 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Percepatan Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018.
5. MoU dan PKS antara Pemerintah Kota Pekanbaru dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

#### 4.5.3 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Gambar 4.2 Logo



##### 1. Umum

Logo mencerminkan semangat pelayanan Mal Pelayanan Publik yang profesional dan dinamis berbasis budaya melayu religius di Pemerintahan Kota Pekanbaru yang madani.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bentuk : Bintang Segi Delapan (Rub Al Hizb)

Dengan Pola Asimetri bentuk ini melambangkan semangat keislaman dalam memberikan pelayanan yang modern dan dinamis serta dapat menyesuaikan diri mengikuti perkembangan zaman.

3. Tulisan

- a. Tulisan Pelayanan dalam Arab Melayu

Mal Pelayanan Publik (MPP) didasarkan pada semangat professional berbasis budaya melayu yang religius.

- b. Lingkaran Luar Tulisan Arab Melayu

Bermakna kesatuan, integritas, dan solidaritas dalam pelayanan dibawah pemerintah Kota Pekanbaru yang madani.

4. Warna : Warna Hijau

Melambangkan ketaqwaan, kesuburan dan kemakmuran sebagai perwujudan masa depan Kota Pekanbaru yang penuh harapan.

#### 4.5.4 Lokasi

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berlokasi di Jl. Cut Nyak Dhien No. 3 Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, nomor pos : 28126

#### 4.5.5 Media Sosial

1. Instagram : dpmtsp\_pekanbaru
2. Facebook : DPMPTS Pekanbaru
3. Website : [www.dpmtsp.pekanbaru.go.id](http://www.dpmtsp.pekanbaru.go.id) dan [www.mpp.pekanbaru.go.id](http://www.mpp.pekanbaru.go.id)
4. Youtube : DPMPTSP Pekanbaru
5. Twitter : @dpmtsp\_pku



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.5.6 Jumlah dan Jenis Pelayanan Publik

Total layanan yang bergabung sejumlah 29 instansi terdiri dari 9 Instansi Kementerian/Lembaga, 13 Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD, Swasta dan 7 Instansi Pemerintah Provinsi/Kota dengan total layanan sejumlah 182 layanan.

Jika ingin bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru maka instansi yang terkait harus menanda tangani nota kesepahaman berupa surat perjanjian kerjasama atau juga biasa dikenal dengan *Memorandum of Understanding (MoU)*.

Surat perjanjian kerjasama merupakan surat berisikan klausul atau ketentuan khusus atas perjanjian atau kesepakatan tertulis. Pihak yang terkait dalam surat perjanjian tersebut bisa terdiri dari dua atau lebih pihak yang kesemuanya memahami dengan betul hak serta kewajiban yang dimiliki, sesuai dengan isi dalam surat perjanjian tersebut. Berikut daftar instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru :

#### 4.5.6.1 Kementerian/Lembaga

1. Kejaksaan Tinggi
  - a. Pelayanan Hukum
  - b. Penyuluhan atau penerapan hukum
  - c. E-Laporan atau pengaduan masyarakat
  - d. Pengawasan barang cetakan
  - e. Pengawasan aliran kepercayaan
2. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
  - a. Pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis
  - b. Pelayanan E-Tilang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelayanan pengembalian barang bukti
    - d. Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan
  3. Imigrasi Kelas C

Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang E-KTP Kota Pekanbaru

4. KANWIL DJBC RIAU

Layanan informasi kepabean dan cukai

5. Kemenag Kota Pekanbaru

- a. Rekomendasi paspor Umrah dan Haji
    - b. Layanan pendaftaran Umrah dan Haji
    - c. Layanan informasi pendaftaran nikah

6. Badan POM

- a. Informasi pendaftaran pangan olahan makanan dalam (MD) dan makanan luar (ML)
    - b. Informasi notifikasi kosmetika
    - c. Pengurusan SKI/SKE online
    - d. Informasi pendaftaran OT/SK

7. POLRESTA Pekanbaru

- a. Perpanjangan SIM
    - b. Pengurusan SKCK
    - c. Pengurusan SPTK (Layanan kehilangan barang)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. BPN Kota Pekanbaru
  - a. Penghapusan hak tanggungan/roya (pemohon langsung)
  - b. Pertimbangan teknis dalam rangka izin lokasi (OSS)
9. KANWIL DJP RIAU
  - a. Layanan asistensi penyampaian SPT melalui e-filing
  - b. Layanan cetak ulang NPWP
10. Ikatan Arsitek Indonesia Riau  
Pelayanan arsitektur dan keprofesian arsitek
11. BPJS Kesehatan  
Pelayanan kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan pekerja berikut anggota keluarganya
12. PT.TASPEN
  - a. Menyediakan layanan informasi TASPEN
  - b. Memberi informasi dan persyaratan klaim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya
  - c. Menangani keluhan peserta

#### 4.5.6.2 Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD/SWASTA

1. BPJS Ketenagakerjaan
  - a. Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
  - b. Syarat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan
  - c. Pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan public tertentu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pemanfaatan data tertentu
2. PDAM Thirta Dharma
  - a. Pelayanan pelanggan untuk sambungan baru (SB) penyambungan baru
  - b. Balik nama (BN)
  - c. Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya
3. Ikatan Notaris Indonesia
  - a. Pembuatan/perubahan akta badan hokum PT, CV, Firma, Yayasan koperasi, usaha dagang, lembaga, perkumpulan
  - b. Perjanjian sewa, kerjasama dan perjanjian lainnya
  - c. Akta perjanjian kredit, tidusia, *cessie personal guarrante, corporate guarrate*
  - d. Akta kuasa
  - e. *Waarmerking*
  - f. Legalisasi
  - g. Penyamaan fotocopy
4. Ikatan PPAT
  - a. Jual beli
  - b. Hibah
  - c. Tukar menukar
  - d. Pemasukan kedalam perusahaan (inbreng)
  - e. Akta pemberian hak tanggungan (APHP)
  - f. Surat kuasa membebaskan hak tanggungan (SKMHT)
  - g. Akta pembagian hak bersama (APHB)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Pemberian hak guna bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik
5. Bank Negara Indonesia (BNI)
  - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
  - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
6. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
  - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
  - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
7. Bank Riau Kepri
  - a. Pelayanan setor tunai
  - b. Pelayanan penarikan tunai
  - c. Pelayanan penarikan retribusi
  - d. Pelayanan PBB
  - e. Pelayanan pajak, hotel, reklame, dan restoran
8. PT. Pos Indonesia (PERSERO)
  - a. Jasa pengiriman dokumen dan barang
  - b. Pelayanan jasa keuangan
9. PT. PLN (PERSERO)
  - a. Pelayanan pasang baru
  - b. Pelayanan perubahan daya
10. PC. Ikatan Apoteker Indonesia



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pendaftaran anggota baru
- b. Pembuatan rekom SIPA
- c. Resertifikasi
11. SAMSAT
  - Pembayaran pajak dan STNK tahunan
12. BAPENDA Provinsi Riau
  - a. Pembayaran pajak air pembukaan
  - b. Pembayaran pajak alat berat
13. DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
  - a. Pelayan Surat keterangan datang
  - b. Pelayanan Surat keterangan pindah
14. BKPSDM Kota Pekanbaru
  - Pelayanan pensiun
15. BAPENDA Kota Pekanbaru
  - a. Pembayaran pajak PBB
  - b. Pembayaran pajak reklame
  - c. Pembayaran pajak restoran
  - d. Pembayaran pajak hotel
  - e. Pembayaran pajak hiburan
  - f. Pembayaran pajak parker
  - g. Pembayaran pajak PBJU
  - h. Pembayaran pajak air tanah
  - i. Pembayaran pajak galian C



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Pembayaran pajak sarang burung walet
16. LPSE Kota Pekanbaru
  - a. Layanan pengguna SPSE
    - 1)Layanan perubahan email penyedia
    - 2)Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Helpdesk agency*
    - 3)Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Auditor*
    - 4)Layanan perubahan kata sandi dan pemberian user ID Helpdesk
    - 5)Layanan perubahan NPWP Penyedia
    - 6)Layanan perubahan data lelang
    - 7)Layanan pemberian user ID penyedia
    - 8)Layanan penggunaan intranet internet di *bidding room* bagi pengguna
    - 9)Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait kendala sistem SPSE
    - 10) Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait pemeliharaan sistem SPSE
    - 11) Layanan eskalasi permasalahan melalui aplikasi TSS
    - 12)Layanan eskalasi permasalahan melalui email
    - 13)Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon
    - 14)Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui TSS
    - 15)Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email
    - 16)Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE di LPSE
    - 17)Layanan pendampingan upload di *bidding room*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 18) Layanan perubahan jadwal batas akhir upload dan awal pembukaan dokumen
- 19) Layanan pengelolaan asset informasi
- 20) Layanan registrasi dan verifikasi penyedia barang dan jasa
- 21) Layanan prosedur uji forensic
- 22) Layanan penanganan insiden infrastruktur SPSE
- 23) Layanan penanganan insiden SPSE
- 24) Intruksi kerja *error handling E-Procurement*
- b. Layanan verifikator LPSE
  - 1) Layanan pemberian User Id penyedia
  - 2) Layanan registrasi dan verifikasi
  - 3) Layanan perubahan email penyedia
  - 4) Layanan perubahan NPWP penyedia
  - 5) Layanan pengaktifan kembali akun penyedia
17. DPMPTSP Kota Pekanbaru
  - a. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui OSS (Online Single Submission) sebanyak 36 pelayanan :
    - 1) Lokasi
    - 2) Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)
    - 3) Izin lokasi pendirian SBPU
    - 4) Izin mendirikan bangunan tower
    - 5) Izin mendirikan bangunan
    - 6) Surat izin usaha perdagangan (SIUP)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Pendaftaran usaha perkebunan
- 8) Izin usaha perkebunan
- 9) Izin pemasukan dan pengeluaran hewan peliharaan
- 10) Pendaftaran usaha peternakan
- 11) Tanda daftar usaha pariwisata
- 12) Surat tanda pendaftaran waralaba (STPW)
- 13) Tanda daftar gudang (TDG)
- 14) Izin perluasan
- 15) Izin usaha industri (IUI)
- 16) Izin penyelenggaraan angkutan orang
- 17) Izin usaha lembaga penempatan tenaga kerja swasta
- 18) Izin lembaga penelitian kerja
- 19) Izin lingkungan
- 20) Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limba b3)  
untuk usaha jasa
- 21) Izin mendirikan sekolah
- 22) Izin operasional sekolah
- 23) Izin mendirikan rumah sakit
- 24) Izin operasional rumah sakit
- 25) Izin operasional klinik
- 26) Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus
- 27) Izin penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa  
penyakit



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 28) Surat izin apotek (SIA)
- 29) Sertifikasi produksi alat kesehatan dan PKRT
- 30) Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
- 31) Izin toko obat
- 32) Surat izin toko alat kesehatan
- 33) Izin perusahaan rumah tangga alat kesehatan dan PKRT
- 34) Sertifikasi produk pangan industri rumah tangga
- 35) Sertifikasi distribusi alat kesehatan
- 36) Sertifikasi distribusi farmasi
- b. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP (Pelayanan terpadu satu pintu) sebanyak 60 pelayanan
  - 1) Penggunaan kekayaan daerah (galian jalan)
  - 2) Advis planning (arahan perencanaan)
  - 3) Izin peruntukan penggunaan tanah
  - 4) Surat perjanjian pemakain kios/los
  - 5) Surat keterangan racun api
  - 6) Surat keterangan fiscal
  - 7) Tanda daftar sebagai produsen/pengedar benih tanaman
  - 8) Pangan dan hortikultura
  - 9) Tanda pencatatan usaha perikanan
  - 10) Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung wallet
  - 11) Izin sub penyalur LPG 3 Kg
  - 12) Izin usaha perdagangan kayu antar pulau (PKAPT)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13) Tanda daftar industri (TDI)
- 14) Surat izin perekam medis (SIK Perekam Medis)
- 15) Surat izin praktek perawat gigi (SIPPG)
- 16) Surat izin kerja perawat gigi (SIKPG)
- 17) Surat izin kerja teknisi gigi (SIKTG)
- 18) Surat izin tukang gigi
- 19) Surat izin praktik perawat (SIPP)
- 20) Surat izin kerja perawat (SIKP)
- 21) Surat izin praktek bidan
- 22) Surat izin kerja bidan (SIKB)
- 23) Surat izin praktik dokter
- 24) Surat izin praktik dokter gigi
- 25) Surat izin praktik dokter spesialis
- 26) Surat izin praktik intersip
- 27) Surat izin praktik dokter gigi spesialis
- 28) Perpanjangan izin pendaftaran lembaga pelatihan tenaga kerja asing
- 29) Izin bursa kerja khusus
- 30) Izin tempat pengolahan makanan (TPM) Laik sehat
- 31) Izin lembaga kesejahteraan sosial (LKS)
- 32) Izin operasional puskesmas
- 33) Perizinan penyelenggaraan klinik pelayanan hemodialisa
- 34) Perizinan penyelenggaraan unit pelayanan hemodialisa
- 35) Izin optikal

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 36) Izin laboratium optic
- 37) Surat terdaftar pengobatan tradisional (STPT)
- 38) Surat izin pengobatan tradisional (SIPT)
- 39) Surat izin praktek apoteker (SIPA)
- 40) Surat izin kerja apoteker (SIKA)
- 41) Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (SIKTTK)
- 42) Surat izin kerja radiographer (SIKR)
- 43) Izin laboratium
- 44) Surat izin kerja analis kesehatan
- 45) Izin kerja refraksionis optisien (SIKRO)
- 46) Surat izin kerja optometris (SIKO)
- 47) Surat izin praktik fisioterapis (SIPF)
- 48) Surat izin praktik okupasi terapis (SIPOT)
- 49) Surat izin kerja okupasi terapis (SIKOP)
- 50) Surat izin unit tranfusi darah
- 51) Surat izin praktik terapis wicara (SIPTW)
- 52) Surat izin kerja terapis wicara (SIKTW)
- 53) Surat izin praktek tenaga kesehatan tradisional (SIPTKT)
- 54) Surat izin praktek tenaga gizi (SIPTGZ)
- 55) Surat izin kerja tenaga gizi (SIKTGZ)
- 56) Surat izin kerja perawat anastesi (SIKPA)
- 57) Laik hygiene depot air minum (DAM)
- 58) Surat izin praktek ortosis prostetis (SIPOP)
- 59) Surat izin kerja ortosis prostetis (SIKOP)
- 60) Surat izin kerja tenaga sanitarian (SIKTS)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka bab ini penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari Hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik, masyarakat yang berkunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan kemudahan ketika menerima pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Masyarakat juga mendapatkan kenyamanan ketika berkunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Kemudian, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik juga digunakan dengan baik yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat ketika berkunjung, seperti ruang tunggu yang nyaman dan luas, terdapatnya toilet/*rest room* yang bersih dan nyaman, disediakannya ruang bermain anak, perpustakaan, ruang menyusui, dan lain sebagainya.

Mal Pelayanan Publik memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan baik, seperti website yang berguna untuk mengambil nomor antrian, menyampaikan kritik dan saran atau pengaduan, masyarakat juga diberikan informasi tentang Mal Pelayanan Publik di Website resmi Mal Pelayanan Publik. Kemudian untuk memudahkan masyarakat menerima pelayanan, Mal Pelayanan memberikan *Display Information* dan pengeras

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suara yang bagus. Lalu, di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga terdapat Jaringan internet yang bagus yang memberikan kemudahan bagi pegawai pemberi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dan bisa digunakan oleh masyarakat ketika berkunjung.

2. Faktor pendukung penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet.
3. Pandemi Covid-19 mempengaruhi kegiatan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, ketika pandemi melanda Mal Pelayanan Publik pernah memberikan pelayanan hanya secara daring, pengurangan jam kerja, dan pengurangan kuota pelayanan yang diterima di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

#### Saran

Saran penulis untuk Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan inovasi yang telah dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat selalu dipertahankan dan dikemudian hari bisa menambah atau mengembangkan inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sehingga kualitas pelayanan public semakin baik kedepannya.
2. Mal Pelayanan Publik harus bisa memberikan solusi terhadap masalah kehabisan nomor antrian yang kerap terjadi.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan Terjemahannya

Buku :

Amasri, dan Muammar Alkadafi. 2018. *Administrasi Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Pekanbaru. Cahaya Firdaus

Dwiyanto, A, & dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. UGM Press

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. Rajawali Pers.

Moleong, L. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung. Remaja Rosdarya.

Muslim, dan Larbiel Hadi. 2017. *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.

Rogers, E. 2003. *Diffusion of Innovation 5<sup>th</sup> Edition*. New York. Free Press

Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press

Ulum, M.Chazienul Ulum. 2018. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik)*. UB Press

Jurnal :

Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). *Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Politico. Vol 2. 267-275.

Agustia, Indri. (2017). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Jom Fisip. Vol 4. 1-15.

Junior, Marten Prasetyo. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*.

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*. Juris. Vol 14. 45-67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ulfa, dan Andi Ni'mah Sulfiani. (2018). *Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 2. 127-138.

Peraturan perundang-Undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN



*Foto Bersama Bu Theresia Reza F, S.Kom selaku Kepala seksi Pengaduan dan informasi layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru*



*Foto bersama Saudari Mike Helman selaku Pegawai di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Foto Bersama Saudari Nina Eliza selaku Masyarakat*



*Foto Bersama Bu Theresia Reza F, S.Kom selaku Kepala seksi Pengaduan dan informasi layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru*





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7508/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 10 Desember 2019 M  
13 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Propinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hafiz Kemurata An Nawawi  
NIM. : 11675102651  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan  
Publik Kota Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7539/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 12 Desember 2019 M  
15 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada  
Yth. **Abdiana Ilosa, S.AP, MPA**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Hafiz Kemurata An Nawawi  
NIM : 11675102651  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada MAL Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : HAFIZ KEMURATAN NAWALI  
 NIM/SMT : 11675162651 / VIII  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA PMAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Faraf Pembimbing
		Daftar Pertanyaan wawancara	dr
		Bimbingan Revisi wawancara dan cara membuat Revisi wawancara	dr
		Acc Revisi wawancara	dr
		Bimbingan Bab 4 Hal-hal yang harus dimasukkan dalam Bab 4 ditambah	dr
		Bimbingan BAB 4 dan 5 Acc Bab 4 dan menambahkan data Bab 5, serta perbaikan tulisan	dr
		Bimbingan Bab 5 dan 6 Perbaikan bab 5 dan perbaikan Bab 6	dr
		Bimbingan Bab 5, 6, dan abstrak Perbaikan cara penulisan	dr
8.	15/07/20	Acc Ujian munaqasah	dr

NB : Kartu ini dilampirkan oleh mahasiswa pada waktu meminta persetujuan Kajur untuk mengikuti ujian Skripsi

Pekanbaru, 15 JULI 2020  
 Pembimbing I

(Abdiana Hosa Saputra)  
 NIP/NIK 19707162015032003

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Cut Nyak Dien No. 3 Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003  
PEKANBARU - 28126

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/DPMPTSP-S/ 1239

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru,  
dengan ini menerangkan :

Nama : **HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI**  
No. Mhs : 11675102651  
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU  
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

**" ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU "**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 24 Juli 2020

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKANBARU



F. RUDHIMSDIAN S.Pi  
NIP. 19770423 200312 1 004

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/2020/41



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/2020/40 tanggal 3 Januari 2020, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

#### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI
2. NIM : 11675102651
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DESA PESAJIAN KEC. BATANG PERANAP-INDRAGIRI HULU
7. Judul Penelitian : ANALISIS PENYELENGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 8 Januari 2020

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Pekanbaru  
Sekretaris

  
**H. MAISISCO, S.Sos, M.Si**  
 Pembina  
 NIP. 19710514 199403 1 007

#### Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
  2. Yang Bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/2020/40  
TENTANG



032010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET**  
**DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7508/2019** Tanggal 10 Desember 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>HAFIZ KEMURATA AN NAWAWI</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11675102651   |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA   |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | KAMPAR  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>ANALISIS PENYELENGGARAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 3 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Walikota Pekanbaru
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru**
- Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### RIWAYAT HIDUP PENULIS



Hafiz Kemurata An Nawawi lahir di Pesajian, 18 Desember 1997. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari Bapak Muslim dan Ibu Wartini. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 003 Pesajian, Kecamatan Batang Peranap, Kabupaten Indragiri Hulu dan tamat pada tahun 2010. Lalu Dilanjutkan dengan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren KH. Ahmad Dahlan Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi dan tamat pada tahun 2013. Kemudian dilanjutkan dengan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Swasta PMT Prof.DR. Hamka Pasar Usang, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat dan tamat pada tahun 2016. Setelah menyelesaikan jenjang SMA penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2016.

Pada tahun 2019 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau. Kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) di Desa Pulau Muda, Kecamatan Teluk Meranti, Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau.

Berkat Karunia dan Rahmat Allah SWT, penulis mengikuti ujian Munaqasyah pada tanggal 10 Agustus 2020 dengan judul Skripsi “Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”, dan dinyatakan lulus dengan predikat Sangat Memuaskan dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).